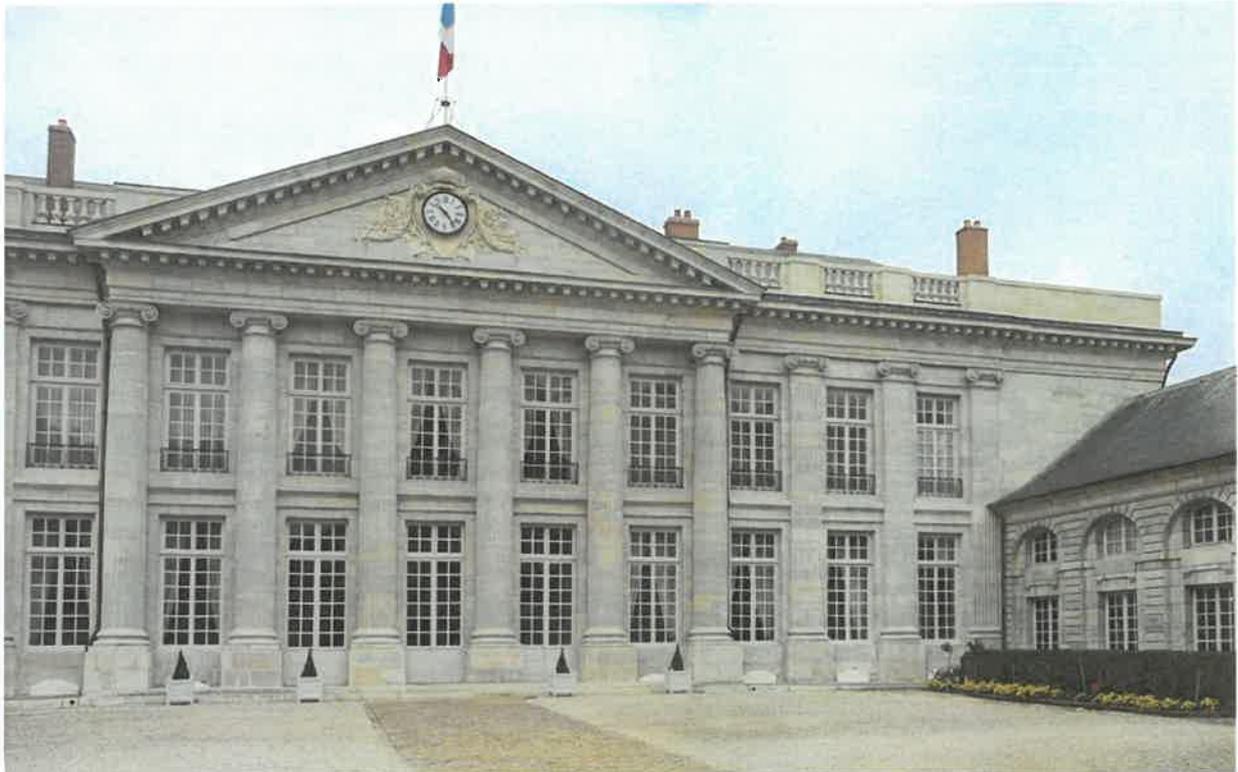




**PRÉFET  
DU DOUBS**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Politique qualité de la Préfecture du Doubs



Juillet 2022

---

## INTRODUCTION

---

**La Préfecture du Doubs (25) s'inscrit en 2021/2022 dans la poursuite des objectifs fixés par la labellisation Qual-e-pref.**

Le réseau des préfectures incarne l'image de l'État et doit, en continu, s'adapter et évoluer face aux attentes et connaissances de ses usagers. L'amélioration de l'accueil s'est alors imposée au Ministère de l'Intérieur, depuis 2012, comme une priorité pour s'adapter aux attentes des usagers en encourageant la montée en compétence des agents pour y répondre.

La Préfecture du Doubs a obtenu en 2012 le label Qualipref. Labellisée Marianne et Qualipref 2 en 2013, la Préfecture du Doubs a amélioré continuellement la qualité du service rendu à l'utilisateur. La formalisation d'un code de bonnes pratiques et l'évaluation périodique des procédures permet à la Préfecture d'obtenir en 2015 le label Qualipref 2.0.

La succession de ces labels s'inscrit dans le cadre de l'évolution permanente des attentes et des nécessités des usagers à laquelle la Préfecture du Doubs a su s'adapter.

La priorité, reste, pour le réseau préfectoral, la poursuite de la démarche de labellisation Qual-e-pref, propre au Ministère de l'Intérieur et qui met en lumière les missions des préfectures.

Le référentiel Qual-e-pref a été déployé depuis décembre 2021 dans nos services avec un bilan positif sur les modules obligatoires concernant la relation générale avec les usagers et la délivrance des titres.

Il s'agit aujourd'hui de continuer les efforts fournis par une dernière impulsion forte des services pour compléter la labellisation Qual-e-pref.

---

## LES ENGAGEMENTS QUALITÉ DE LA PRÉFECTURE

---

La Préfecture applique les engagements suivants du référentiel Qual-e-pref :

### Module 1 : Relations générales avec les usagers

- 1) Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services
- 2) Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal
- 3) A votre écoute pour progresser
- 4) Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service
- 5) Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
- 6) Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
- 7) Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation
- 8) Un serveur vocal interactif local, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent
- 9) Nous vous informons de la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers)
- 10) Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente
- 11) Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet
- 12) Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
- 13) Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
- 14) Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres
- 15) Si vous n'avez pas d'accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé
- 16) Nos courriers et courriels sont compréhensibles et complets
- 17) Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé
- 18) Nous assurons la traçabilité de vos courriers/courriels de demande d'informations pour réduire nos délais
- 19) Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ou Twitter)
- 20) Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux

### Module 2 : Délivrance des CNI-passeports

- 21) Vous êtes contacté en cas d'incomplétude de votre dossier
- 22) Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable
- 23) Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

---

## LES MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHÉ QUALITÉ

---

### Nos services impliqués dans la démarche

- Le Bureau de la représentation et de la Communication interministérielle de l'État.
- Le Bureau de la coordination de l'environnement et des enquêtes publiques (gère la boîte fonctionnelle).
- La Direction de la citoyenneté et des libertés (le bureau de l'admission au séjour et le bureau de la réglementation générale et des élections (point numérique et accueil général)).
- Cellule performance.
- Centre d'expertise de ressources et des titres.
- Service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication du SGCD.
- Service logistique du SGCD Hors Viotte (le Pôle standard et le Pôle imprimerie et courrier).
- Le Service des Ressources Humaines du SGCD (le Pôle accompagnement des agents).
- Cellule d'appui au pilotage.  
Réfèrent fraude.

### Le pilotage de la démarche

#### Les organes de pilotage :

Un référent qualité disposant d'une lettre de mission de M. le Secrétaire général pilote la démarche qualité de la Préfecture. A ce titre, il est chargé de :

- L'animation et du suivi de la démarche Qual-e-pref.
- L'élaboration et le suivi des documents relatif à la démarche Qual-e-pref.
- La réalisation et la synthèse des enquêtes de satisfaction en lien avec les services.
- L'élaboration et le suivi des plans d'actions.
- La réalisation des auto-évaluations et enquêtes mystères.
- L'établissement des bilans annuels.
- La communication interne.
- L'organisation des audits internes et externes.

Le comité de pilotage est placé sous l'autorité de M. le Secrétaire général et réunit :

- Le référent qualité.
- Les directeurs concernés.
- Les chefs de services, de bureaux et de pôles concernés.

Il assure le suivi et la mise en œuvre de la démarche, valide le plan d'actions et les mesures qui en découlent.

#### La pérennisation de la démarche

Pour atteindre les objectifs fixés par le label, la démarche qualité de la Préfecture du Doubs doit être suivie. Dans ce cadre, des groupes de travail permanents sont organisés.

Chaque groupe de travail a vocation à travailler sur le plan d'action préalablement défini puis à se réunir autant que besoin pour définir les prochaines actions. Un état des lieux a été réalisé au début de la démarche puis un semi-état des lieux par service en juillet 2022.

#### L'alimentation des autoévaluations

Un tableau de suivi est construit par le référent qualité sous forme de tableau d'autoévaluation permettant à chaque groupe de travail et/ou services d'acter des réalisations pour chaque engagement. L'alimentation de ces autoévaluations provient d'un diagnostic du référent qualité, d'un groupe de travail ou de tout autre origine utile.

Ces autoévaluations régulières permettent un suivi de l'état d'avancement de la démarche au plus près du référentiel ainsi que l'alimentation d'un plan d'actions en fonction des problématiques identifiées.

Le plan d'actions est nourri par les groupes de travail et ou/ services et le suivi du tableau d'autoévaluation est tenu à jour par le référent qualité.

### **La tenue à jour de la base documentaire**

La base documentaire est tenue à jour par le référent qualité en lien avec les services. Un tableau des enregistrements est tenu à jour indiquant les dates de caducité des documents et leur accessibilité.

L'ensemble des documents est concerné, de la fiche de procédure aux courriers types en passant par les différents guides de l'accueil. Ces documents sont mis à disposition des agents et parfois des usagers (charte de l'utilisateur...) via l'intranet, l'internet, l'affichage, la mise à disposition physique dans le service ou en présentoirs, les dossiers communs.

### **Des formations adaptées**

Le plan de formation du service formation prend en compte les objectifs Qual-e-pref. Un suivi des nouveaux arrivants est effectué par chaque service en lien avec le référent qualité.

La montée en compétence des agents et des cadres est essentielle pour améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur ainsi que le bien-être des agents affectés sur ces missions. Le programme de formation est pensé comme un appui pour ces derniers.

Sont principalement concernés l'ensemble des agents affectés à l'accueil du public (accueil physique et téléphonique, services de délivrance des titres étrangers et les cadres).

Par ailleurs, des fiches de procédure sont à la disposition de certains services.

### **Des collaborateurs impliqués**

La préfecture du Doubs met en œuvre une organisation interne permettant à tous les collaborateurs de faire part des dysfonctionnements constatés et de participer à la définition de pistes d'amélioration de la qualité de service. L'implication des collaborateurs se traduit de la manière suivante :

- Un référent qualité a été désigné par le secrétaire général. Des correspondants qualité au sein des services concernés par le périmètre Qual-e-Pref sont désignés et participent à des groupes de travail et/ou réunions sur les thématiques qui concernent les engagements du référentiel à respecter par leur service.
- La documentation Qual-e-Pref est accessible à tous les agents sur l'intranet, ainsi que les guides d'accueil. Ces guides diffusés dans les services sont imprimés pour les agents.
- Les agents sont invités à faire part des dysfonctionnements constatés à leur hiérarchie, aux correspondants qualité ou au référent qualité (à l'adresse [prefqualite@doubs.gouv.fr](mailto:prefqualite@doubs.gouv.fr) ), et à participer à la définition de pistes d'amélioration et de plans d'actions sur la qualité de service. A cet effet, une sensibilisation à la qualité peut être effectuée au sein des services.
- Un point sur l'avancée de la démarche qualité est présenté aux réunions du comité technique de la préfecture.

## **Le suivi de la démarche**

Un suivi global est réalisé par le référent qualité à l'aide des outils suivants :

- Un tableau de suivi par engagement permettant de s'auto-évaluer régulièrement.
- Un plan d'actions mis à jour régulièrement
- Des tableaux de contrôle divers :
  - Tableau de suivi de la formalisation des fiches de procédure.
  - Tableau de suivi de la formalisation des autres documents.
  - Tableau de suivi des formations.
  - Tableau des enregistrements.
  - Rétroplanning

Un suivi des indicateurs est réalisé conjointement par la référente qualité et les services à l'aide des outils suivants :

- Tableaux de suivi des délais des courriers, courriels et suggestions/réclamations.
- Tableau de bord des indicateurs.
- PILOT.
- Memobox.
- SPHINX (enquêtes de satisfaction).

## **Le bilan annuel**

En fin d'année, le référent qualité dresse un bilan de l'année écoulée intégrant les objectifs de l'année suivante. Ce bilan est présenté en COPIL et les objectifs sont soumis aux questions des services.

Le bilan fait ensuite l'objet d'une synthèse diffusé sur l'intranet pour alimenter la communication autour de la politique qualité de la Préfecture.

## **Les audits**

Les audits visent à réajuster la démarche qualité de la Préfecture du Doubs en fonction des écarts entre la vision interne du référent qualité et des services et externe de l'auditeur. La Préfecture du Doubs sera auditée en septembre 2022 pour obtenir le label QUAL-E-PREF.

Ces audits permettent un contrôle du suivi de l'activité liée à la qualité de service et sont organisés et préparés par le référent qualité en lien avec les services concernés.

---

## NOS OBJECTIFS EN 2022-2023

---

### L'obtention du label Qual-e-pref

La Préfecture du Doubs souhaite consolider la démarche qualité déjà engagée. L'auto-évaluation de juillet 2022 a permis d'identifier les difficultés et d'appliquer les mesures correctives en vue de la labellisation de la Préfecture, prévue fin septembre.

Le plan d'actions pour 2022 a pour objet la remise en marche d'un certain nombre de dispositifs et de suivis déjà réalisés pour la labellisation sous Qualipref 2.0.

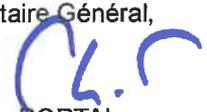
Dans ce cadre, la cellule qualité a pour objectif d'intensifier la communication autour de la démarche qualité tant en interne qu'en externe, vers les usagers.

### La signalétique de l'espace d'accueil

Le hall d'accueil est configuré pour assurer la meilleure orientation de l'utilisateur qui est préalablement accompagné par les agents d'accueil. Les sièges sur lesquels patientent les usagers sont tournés vers le service et les guichets qui vont les recevoir. Les zones d'accueil sont spécifiques au service rendu à l'utilisateur.

En vue de l'amélioration de l'accueil rendu à l'utilisateur une phase d'étude et de préparation est à envisager. Dans ce cadre un projet de signalétique est à l'œuvre au niveau de l'espace Chamars.

Pour le Préfet et par délégation,  
Le Secrétaire Général,



Philippe PORTAL